Préparer un rendez-vous de vente chez Cuisines du Luberon

Cuisines du Luberon conçoit et installe des cuisines équipées à Cavaillon. Samedi, Margaux, conceptrice-vendeuse, reçoit M. et Mme Castagne, qui ont pris rendez-vous pour remplacer la cuisine de leur maison. Elle relit leur fiche client (document 1), situe les trois gammes de meubles du magasin (document 2) et prépare un devis par gamme, en y ajoutant les éléments communs à toutes les solutions (document 3).

Calculez les montants de l'annexe 1, puis répondez aux questions sur la préparation du rendez-vous.

Document 1 : fiche client de M. et Mme Castagne (extrait du CRM)

- Premier contact en magasin le 19 septembre 2026 ; rendez-vous fixé par téléphone ; mesures prises à domicile le 2 octobre.
- Maison de 1985, cuisine de 12 m² : 12 meubles et 5 mètres linéaires de plan de travail.
- Famille de cinq personnes ; M. Castagne cuisine tous les jours.
- Propos notés : « On cuisine beaucoup, il faut que ce soit facile à nettoyer. » ; « Notre cuisine actuelle a pris l'eau et gonflé autour de l'évier : on ne veut plus revivre ça. »
- Électroménager à prévoir : four, plaque de cuisson, hotte et lave-vaisselle.
- Budget annoncé : 9 000 € TTC, pose comprise.

Document 2 : les trois gammes de meubles de Cuisines du Luberon (prix TTC des 12 meubles, façades comprises)

Gamme	Prix des meubles	Ce qui justifie le prix
Essentiel	3 200 €	Façades mélaminées ; caissons standard
Confort	4 300 €	Façades laquées, lisses et faciles à nettoyer ; caissons hydrofuges, qui ne gonflent pas à l'humidité
Premium	6 100 €	Façades en chêne massif ; caissons hydrofuges ; tiroirs à fermeture amortie

Document 3 : éléments communs à toutes les solutions (prix TTC)

Élément	Prix
Plan de travail stratifié	190 € le mètre linéaire
Pack électroménager : four, plaque, hotte, lave-vaisselle	2 150 €
Pose de la cuisine	1 100 €

Annexe 1 (montants TTC en euros)

Question	Réponse
Prix du plan de travail (€)	
Total des éléments communs : plan de travail, électroménager et pose (€)	
Devis de la solution Confort (€)	
Devis de la solution Premium (€)	
Dépassement du budget avec la solution Premium (€)	

Questions d'analyse

Dans la fiche client, la phrase « Notre cuisine actuelle a pris l'eau et gonflé autour de l'évier : on ne veut plus revivre ça » révèle surtout une motivation :

☐ Sécurité
☐ Nouveauté
☐ Confort

Justification :

Quelle solution Margaux prévoit-elle de proposer en priorité ?

☐ La solution Premium : caissons hydrofuges, façades en chêne massif et tiroirs amortis, le haut de gamme du magasin
☐ La solution Confort : façades faciles à nettoyer, caissons hydrofuges sous l'évier, devis dans le budget
☐ La solution Essentiel : le devis le moins cher, 7 400 € pose comprise, soit 1 600 € de marge sur le budget

Justification :

Pour la gamme Confort, quel argument Margaux prépare-t-elle ?

☐ « C'est notre gamme la plus vendue, vous ne serez pas déçus : la plupart de nos clients la choisissent, et vous profiterez enfin d'une cuisine moderne, agréable et pratique pour toute la famille. »
☐ « Nos caissons sont hydrofuges et nos façades laquées sont lisses : ce sont les deux caractéristiques techniques qui distinguent la gamme Confort de la gamme Essentiel, pour un écart de 1 100 €. »
☐ « Les caissons sous l'évier sont hydrofuges : même en cas de fuite, ils ne gonflent pas, vous ne revivrez pas les dégâts de votre cuisine actuelle ; regardez cet échantillon resté un mois dans l'eau. »

Justification :

La veille du rendez-vous, Margaux :

☐ confirme le rendez-vous, vérifie les délais de fabrication des gammes retenues et prépare les devis avec une vue en 3D de la cuisine
☐ attend le rendez-vous pour préparer les devis, afin de rester spontanée et de laisser le couple choisir sa gamme sur place
☐ prépare un seul devis, celui de la gamme Premium, la plus complète, avec une vue en 3D de la cuisine, et vérifie ses délais de fabrication

Justification :